



สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ
ของจังหวัดลพบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ของจังหวัดลพบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕

ระหว่างวันที่ ๑ สิงหาคม ๒๕๖๕ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕

การสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ มีผู้ตอบแบบสำรวจ
ทั้งหมด ๕๖๑ ราย สรุปได้ดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

หน่วยงานที่ให้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
๑. สำนักงานประชาสัมพันธ์จังหวัดลพบุรี	๑๐	๑.๗๙
๒. สำนักงานสถิติจังหวัดลพบุรี	๑๕	๒.๖๗
๓. สำนักงานคลังจังหวัดลพบุรี	๑๕	๒.๖๗
๔. สำนักงานเกษตรและสหกรณ์จังหวัดลพบุรี	๑๕	๒.๖๗
๕. สำนักงานเกษตรจังหวัดลพบุรี	๑๕	๒.๖๗
๖. สำนักงานสหกรณ์จังหวัดลพบุรี	๑๕	๒.๖๗
๗. สำนักงานปศุสัตว์จังหวัดลพบุรี	๑๗	๓.๐๓
๘. สำนักงานประมงจังหวัดลพบุรี	๑๕	๒.๖๗
๙. สำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดลพบุรี	๑๘	๓.๒๒
๑๐. สำนักงานแรงงานจังหวัดลพบุรี	๑๕	๒.๖๗
๑๑. สำนักงานจัดหางานจังหวัดลพบุรี	๑๕	๒.๖๗
๑๒. สำนักงานประกันสังคมจังหวัดลพบุรี	๒๐	๓.๕๗
๑๓. สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดลพบุรี	๑๕	๒.๖๗
๑๔. สำนักงานจังหวัดลพบุรี	๒๐	๓.๕๗
๑๕. ที่ทำการปกครองจังหวัดลพบุรี	๑๖	๒.๘๕
๑๖. สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดลพบุรี	๒๐	๓.๕๗
๑๗. สำนักงานที่ดินจังหวัดลพบุรี	๒๐	๓.๕๗
๑๘. สำนักงานโยธาธิการและผังเมืองจังหวัดลพบุรี	๑๗	๓.๐๓
๑๙. สำนักงานพาณิชย์จังหวัดลพบุรี	๒๐	๓.๕๗
๒๐. สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดลพบุรี	๓๐	๕.๓๕
๒๑. สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดลพบุรี	๒๐	๓.๕๗
๒๒. สำนักงานขนส่งจังหวัดลพบุรี	๒๐	๓.๕๗
๒๓. สำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดลพบุรี	๑๖	๒.๘๕
๒๔. สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดลพบุรี	๒๐	๓.๕๗
๒๕. สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดลพบุรี	๒๐	๓.๕๗
๒๖. สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดลพบุรี	๑๕	๒.๖๗
๒๗. เรือนจำอำเภอชัยบาดาล	๑๕	๒.๖๗
๒๘. สำนักงานบังคับคดีจังหวัดลพบุรี	๑๗	๓.๐๓

หน่วยงานที่ให้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
๒๙. สำนักงานคุมประพฤติจังหวัดลพบุรี	๑๕	๒.๖๗
๓๐. สำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยจังหวัดลพบุรี	๑๕	๒.๖๗
๓๑. สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดลพบุรี	๑๕	๒.๖๗
๓๒. สำนักงานพลังงานจังหวัดลพบุรี	๑๕	๒.๖๗
๓๓. สำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดลพบุรี	๑๕	๒.๖๗
รวม	๕๖๑	๑๐๐

ตารางที่ ๑ แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	๒๒๓	๓๙.๗๕
หญิง	๓๓๘	๖๐.๒๕
รวม	๕๖๑	๑๐๐

จากตารางที่ ๑ พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย โดยเป็นเพศหญิงจำนวน ๓๓๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๐.๒๕ และเป็นเพศชาย จำนวน ๒๒๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๙.๗๕

ตารางที่ ๒ แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
๑๕ - ๑๙ ปี	๒	๐.๓๖
๒๐ - ๒๙ ปี	๙๘	๑๗.๔๗
๓๐ - ๓๙ ปี	๑๗๙	๓๑.๙๑
๔๐ - ๔๙ ปี	๑๔๓	๒๕.๔๙
๕๐ - ๕๙ ปี	๘๕	๑๕.๑๕
๖๐ ปีขึ้นไป	๕๔	๙.๖๒
รวม	๕๖๑	๑๐๐

จากตารางที่ ๒ พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่ มีอายุระหว่าง ๓๐ - ๓๙ ปี จำนวน ๑๗๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๙๑ รองลงมา คือ อายุระหว่าง ๔๐ - ๔๙ ปี จำนวน ๑๔๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๔๙ อายุระหว่าง ๒๐ - ๒๙ ปี จำนวน ๙๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๔๗ อายุระหว่าง ๕๐ - ๕๙ ปี จำนวน ๘๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๑๕ อายุระหว่าง ๖๐ ปีขึ้นไป จำนวน ๕๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๙.๖๒ อายุระหว่าง ๑๕ - ๑๙ ปี จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๓๖ ตามลำดับ

ตารางที่ ๓ แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจจำแนกตามการศึกษา

การศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่ได้ศึกษา	๗	๑.๒๕
ประถมศึกษา	๒๙	๕.๑๗
มัธยมศึกษาตอนต้น	๓๐	๕.๓๕
มัธยมศึกษาตอนปลาย	๕๒	๙.๒๗
ปวช.	๑๗	๓.๐๓
ปวส./อนุปริญญา	๗๘	๑๓.๙๐
ปริญญาตรี	๒๗๖	๔๙.๒๐
สูงกว่าปริญญาตรี	๗๒	๑๒.๘๓
รวม	๕๖๑	๑๐๐

จากตารางที่ ๓ พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่ จบการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน ๒๗๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๙.๒๐ รองลงมาคือ ระดับ ปวส./อนุปริญญา จำนวน ๗๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๙๐ ระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน ๗๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๘๓ ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย จำนวน ๕๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๙.๒๗ ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน ๓๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๕.๓๕ ระดับประถมศึกษา จำนวน ๒๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๕.๑๗ ระดับ ปวช. จำนวน ๑๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๐๓ ไม่ได้ศึกษา จำนวน ๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๑.๒๕ ตามลำดับ

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

ความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)	ไม่พอใจ (๐)	คะแนนเฉลี่ย ความ พึงพอใจ
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๘๑.๒๘	๑๔.๗๑	๓.๖๕	๐.๓๖	-	-	๔.๗๗
๑. เจ้าหน้าที่มีความสุภาพ เป็นกันเอง และยิ้มแย้มแจ่มใส กระตือรือร้น และเอาใจใส่ในการบริการ	๔๕๘	๗๓	๓๐	-	-	-	๔.๗๖
๒. เจ้าหน้าที่โปร่งใส ไม่ทุจริต ไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการ มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	๔๓๘	๘๕	๓๐	๘	-	-	๔.๗๐
๓. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถให้คำแนะนำ ให้ความช่วยเหลือ และช่วยแก้ไขปัญหาได้เหมาะสม	๔๘๙	๖๐	๑๒	-	-	-	๔.๘๕
๔. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างสะดวกและรวดเร็ว	๔๓๙	๑๑๒	๑๐	-	-	-	๔.๗๖
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	๗๒.๔๓	๒๑.๖๙	๕.๖๔	๐.๒๔	-	-	๔.๖๖
๕. การบริการเป็นระบบ ทำให้ได้รับความสะดวก รวดเร็ว	๔๑๓	๑๐๑	๔๖	๑	-	-	๔.๖๕
๖. ขั้นตอนในการให้บริการเข้าใจง่าย	๓๘๖	๑๕๑	๒๒	๒	-	-	๔.๖๔
๗. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลังอย่าง ยุติธรรม และเป็นไปตามระยะที่กำหนด	๔๒๐	๑๑๓	๒๗	๑	-	-	๔.๗๐
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๖๘.๙๔	๒๕.๘๐	๕.๐๘	๐.๑๘	-	-	๔.๖๔
๘. ความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของ สถานที่	๓๙๑	๑๓๑	๓๗	๒	-	-	๔.๖๒
๙. มีที่นั่งพักคอย และที่จอดรถไว้สำหรับผู้มาติดต่อ	๓๘๒	๑๓๘	๔๑	-	-	-	๔.๖๑
๑๐. ความพร้อมของเครื่องมือ และอุปกรณ์มีความ ทันสมัยพอเพียงในการให้บริการ ทำให้บริการรวดเร็วขึ้น	๓๙๑	๑๕๑	๑๘	๑	-	-	๔.๖๖
๑๑. มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น บ้ายชี้ทาง , หนังสือพิมพ์ , โทรศัพท์ , น้ำดื่ม ฯลฯ	๓๘๓	๑๕๙	๑๘	๑	-	-	๔.๖๕
คะแนนเฉลี่ยรวม							๔.๖๙

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

ความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)	ไม่พอใจ (๐)	คะแนนเฉลี่ย ความพึงพอใจ
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๘๑.๒๘	๑๔.๗๑	๓.๖๕	๐.๓๖	-	-	๑๐๐
๑. เจ้าหน้าที่มีความสุภาพ เป็นกันเอง และยิ้มแย้มแจ่มใส กระตือรือร้น และเอาใจใส่ในการบริการ	๘๑.๖๔	๑๓.๐๑	๕.๓๕	-	-	-	๑๐๐
๒. เจ้าหน้าที่โปร่งใส ไม่ทุจริต ไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการ มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	๗๘.๐๗	๑๕.๑๕	๕.๓๕	๑.๔๓	-	-	๑๐๐
๓. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถให้คำแนะนำ ให้ความช่วยเหลือ และช่วยแก้ไขปัญหาได้เหมาะสม	๘๗.๑๖	๑๐.๗๐	๒.๑๔	-	-	-	๑๐๐
๔. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างสะดวกและรวดเร็ว	๗๘.๒๕	๑๙.๙๗	๑.๗๘	-	-	-	๑๐๐
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	๗๒.๔๓	๒๑.๖๙	๕.๖๔	๐.๒๔	-	-	๑๐๐
๕. การบริการเป็นระบบ ทำให้ได้รับความสะดวก รวดเร็ว	๗๓.๖๒	๑๘.๐๐	๘.๒๐	๐.๑๘	-	-	๑๐๐
๖. ขั้นตอนในการให้บริการเข้าใจง่าย	๖๘.๘๐	๒๖.๙๒	๓.๙๒	๐.๓๖	-	-	๑๐๐
๗. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลังอย่าง ยุติธรรม และเป็นไปตามระยะที่กำหนด	๗๔.๘๗	๒๐.๑๔	๔.๘๑	๐.๑๘	-	-	๑๐๐
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๖๘.๙๔	๒๕.๘๐	๕.๐๘	๐.๑๘	-	-	๑๐๐
๘. ความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของ สถานที่	๖๙.๗๐	๒๓.๓๕	๖.๕๙	๐.๓๖	-	-	๑๐๐
๙. มีที่นั่งพักคอย และที่จอดรถไว้สำหรับผู้มาติดต่อ	๖๘.๐๙	๒๔.๖๐	๗.๓๑	-	-	-	๑๐๐
๑๐. ความพร้อมของเครื่องมือ และอุปกรณ์มีความ ทันสมัยพอเพียงในการให้บริการ ทำให้บริการรวดเร็วขึ้น	๖๙.๗๐	๒๖.๙๑	๓.๒๑	๐.๑๘	-	-	๑๐๐
๑๑. มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ป้ายชี้ทาง , หนังสือพิมพ์ , โทรศัพท์ , น้ำดื่ม ฯลฯ	๖๘.๒๗	๒๘.๓๔	๓.๒๑	๐.๑๘	-	-	๑๐๐

การสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ แบ่งออกเป็น ๓ ด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จากการสำรวจความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ จังหวัดลพบุรี ในภาพรวมพบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งมีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๖๙ เมื่อจำแนกในแต่ละด้าน พบว่า ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๗๗ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๖๖ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๖๔ ซึ่งได้แก่ การมีห้องพัก ที่จอดรถ และมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ป้ายชี้ทาง หนังสือพิมพ์ โทรศัพท์ น้ำดื่ม ฯลฯ สำหรับผู้มาติดต่อ

ความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ	ผลคะแนนความพึงพอใจ	ความพึงพอใจ
	คะแนนเฉลี่ย	
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๔.๗๗	มากที่สุด
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	๔.๖๖	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๖๔	มากที่สุด
คะแนนเฉลี่ยรวม	๔.๖๙	มากที่สุด

หมายเหตุ

ค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ

- คะแนน ๔.๕๐ - ๕.๐๐ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด
- คะแนน ๓.๕๐ - ๔.๔๙ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก
- คะแนน ๒.๕๐ - ๓.๔๙ ความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง
- คะแนน ๑.๕๐ - ๒.๔๙ ความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย
- คะแนน ๑.๐๐ - ๑.๔๙ ความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด
- คะแนน ๐.๐๐ - ๐.๙๙ ความพึงพอใจอยู่ในระดับไม่พอใจ